

ANALISIS KEPUASAAN KERJA KARYAWAN PT. PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PLN) SEKTOR PEMBANGKIT TARAHAH LAMPUNG SELATAN

StefanusRumangkit¹⁾, NofaAndriyani²⁾,

email: kit240187@gmail.com, email: nofaandriyani@gmail.com

^{1), 2)} *Manajemen, Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya
Jl. ZA Pagaralam, No 93, Labuhanratu, Bandar Lampung*

Abstract

This study aims to determine the level of job satisfaction of contract employees and the aspects of the greatest contribution. The data used in this study are primary data obtained using data collection instruments such as questionnaires. The population in this study were all contract employees with a total sample of 36 respondents through the saturated sampling method. This type of research is quantitative descriptive with data analysis using importance-performance analysis (analysis of the level of importance and performance/satisfaction) and Employee Satisfaction Index. The results of importance-performance analysis (IPA) showed that the attributes that had to be prioritized were improved: colleagues, promotion policies, supervisors, and benefits. Attributes that must be maintained, namely: compensation, and recognition from both colleagues and leaders. The attribute that is considered not too important is communication. And, the attributes considered too excessive, namely the rules of the company and facilities.

Keywords : *Job Satisfaction, PT. PLN, Importance Performance Analysis, Cartisius.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan kontrak dan aspek kontribusi paling besar. Data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan menggunakan instrument pengumpulan data berupa kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan kontrak dengan jumlah sampel sebanyak 36 responden melalui metode sampling jenuh. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan analisis data menggunakan importance performance analysis (analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan) dan Indeks Kepuasan Karyawan. Hasil importance performance analysis (IPA) menunjukkan bahwa atribut yang harus diprioritaskan di perbaiki yaitu: rekan kerja, kebijakan promosi, supervisor, dan tunjangan. Atribut yang harus dipertahankan, yaitu: kompensasi, dan pengakuan baik dari rekan kerja maupun pimpinan. Atribut yang dianggap tidak terlalu penting adalah komunikasi. Dan, atribut yang dianggap terlalu berlebihan, yaitu aturan perusahaan dan fasilitas.

KataKunci: *Kepuasan kerja, PT. PLN, Importance Performance Analysis, Kartisius.*

1. Pendahuluan

Kepuasan kerja merupakan salah satu topik penelitian yang dilakukan investigasi lanjutan. Anteseden dan konsekuensi dari kepuasan kerja yang beragam merupakan alasan utama kepuasan kerja selalu menjadi topik yang menarik untuk diteliti bagi akademisi (Steger et al., 2019).

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai perasaan emosional karyawan terhadap hasil pekerjaan. Perasaan emosional tersebut dapat berwujud perasaan tidak menyukai (tidak puas) dan menyukai (puas). Karyawan yang menyukai pekerjaan akan memandang pekerjaan sebagai hobi atau kegiatan yang menyenangkan, sedangkan karyawan yang tidak puas, akan tetap melakukan pekerjaan tersebut karena untuk memenuhi kebutuhan (Spector, 1997).

Karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan menunjukkan sikap loyalitas yang tinggi, kinerja yang baik, dan dapat menciptakan perilaku *organizational citizenship behavior*. Sedangkan, ketika karyawan memiliki rasa ketidakpuasan, maka karyawan akan berpikir untuk keluar, menyuarakan ketidakpuasan, dan menunjukkan disiplin yang rendah (Robbins & Judge, 2009).

Spector (2014) menemukan bahwa kepuasan kerja dapat diukur dengan instrumen *job satisfaction survei* (JSS). Dalam instrumen ini, terdapat sembilan indikator, yaitu gaji, promosi, pengawasan, keuntungan, penghargaan, proseduroperasional, rekan kerja, sifat pekerjaan, komunikasi. Kelebihan JSS dibandingkan dengan alat ukur kepuasan kerja yang lain adalah JSS memiliki indikator yang lebih sahih, karena hasil pengembangan dari alat ukur sebelumnya.

Penelitian terdahulu kebanyakan hanya melihat pengaruh atau hubungan antar variabel yang menjadi anteseden maupun konsekuensi dari kepuasan kerja. Akan tetapi, penelitian yang melihat faktor yang dominan menjadi faktor utama yang menimbulkan kepuasan kerja masih sangat jarang dilakukan (Abdullah & Nusari, 2019; Baluyos et al., 2019).

Investigasi ini akan dilakukan pada PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Tarahan Lampung Selatan. Perusahaan ini menjadi objek penelitian karena belum pernah ada survei mengenai kepuasan kerja karyawan. Selain itu, investigasi ini akan mencoba mengkaji kepuasan kerja pada karyawan kontrak. Fenomena yang terjadi bahwa karyawan kontrak di PT. PLN Tarahan memiliki masa kerja yang lama. Padahal, karyawan kontrak memiliki ketidakamanan kerja yang tinggi yang dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan. Masa kerja karyawan kontrak PT. PLN Tarahan pada tahun 2019 berdasarkan masa kerjanya dapat dilihat pada tingkat 1-5 tahun yaitu 22 orang, pada tingkat 6-10 tahun yaitu 5 orang, pada tingkat 11-15 tahun yaitu 5 orang, dan pada tingkat 16-20 tahun yaitu 4 orang.

2. Pembahasan

Secara keseluruhan total kuesioner yang didistribusikan berjumlah 39 kuesioner. Pengukuran kepuasan kerja menggunakan *job satisfaction survei* yang dikembangkan oleh Spector (2014). Indikator dalam investigasi ini, yaitu: gaji, promosi, pengawasan, keuntungan, penghargaan, proseduroperasional, rekan kerja, sifat pekerjaan, komunikasi. Terdapat 34 pertanyaan dalam pengukuran sembilan indikator tersebut, dengan beberapa pertanyaan seperti: I feel I am being paid a fair amount for the work I do, People get ahead as fast here as they do in other places, I am not satisfied with the benefits I receive, dan lain-lain. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala ordinal.

Secara umum, mayoritas responden adalah Pria (26 orang atau 72.2%) dengan usia kisaran 20–30 tahun ke atas dengan masa kerja 1–5 tahun (22 karyawan). Dari segi pendidikan, karyawan paling banyak memiliki tingkat pendidikan sekolah menengah atas (SMA) yang berjumlah 22 orang. Dari data deskripsi ini menunjukkan bahwa karyawan PT. PLN Tarahan memiliki tingkat kepuasan kerja yang puas, hal ini dilihat dari lamanya masa kerja karyawan. Ketika karyawan memiliki masa kerja lebih dari satu tahun, maka karyawan tersebut dapat mengevaluasi apa yang didapat dan apa yang diharapkan. Sehingga, pada akhirnya ketika harapannya tersebut terpenuhi maka karyawan akan tinggal lebih lama di dalam organisasi (Rumangkit, 2016)

Uji validitas dan reabilitas menunjukkan bahwa kuesioner yang dipakai sudah tepat dan sudah konsisten. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi $< \alpha$ (0,5) dan nilai *crobach alpha* lebih besar dari 0,5. Pengujian ini mendukung penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa job satisfaction survei valid dan reliabel, seperti penelitian Spector (2014) dan Ibrahim, Ohtsuka, Dagang, & Bakar (2014)

Analisis untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian dilihat dari tingkat kepuasan karyawan kontrak dan harapan karyawan kontrak PT. PLN (Persero) Tarahan dengan menggunakan analisis tingkat kepentingan dan kenyataan atau *Importance Performance Analysis* sebagai berikut:

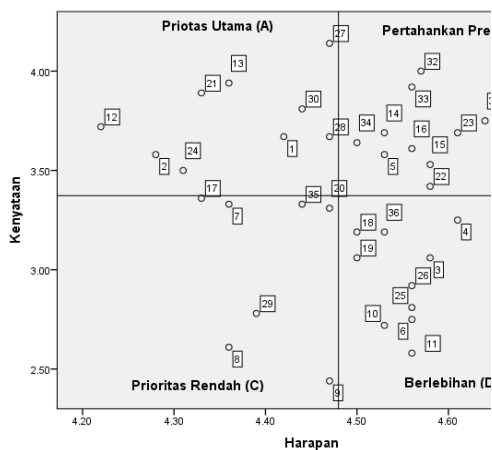
Tabel 1. Hasil *Importance Performance Analysis*

N o	Pernyataan	Harapan	Kenyataan
1	Butir 1	4,42	3,67

2	Butir 2	4,28	3,58
3	Butir 3	4,58	3,06
4	Butir 4	4,61	3,25
5	Butir 5	4,53	3,58
6	Butir 6	4,56	2,75
7	Butir 7	4,36	3,33
8	Butir 8	4,36	2,61
9	Butir 9	4,47	2,44
10	Butir 10	4,53	2,72
11	Butir 11	4,56	2,58
12	Butir 12	4,22	3,72
13	Butir 13	4,36	3,94
14	Butir 14	4,53	3,69
15	Butir 15	4,58	3,53
16	Butir 16	4,56	3,61
17	Butir 17	4,33	3,36
18	Butir 18	4,50	3,19
19	Butir 19	4,50	3,06
20	Butir 20	4,47	3,31
21	Butir 21	4,33	3,89
22	Butir 22	4,58	3,42
23	Butir 23	4,61	3,69
24	Butir 24	4,31	3,50
25	Butir 25	4,56	2,81
26	Butir 26	4,56	2,92
27	Butir 27	4,47	4,14
28	Butir 28	4,47	3,67
29	Butir 29	4,39	2,78
30	Butir 30	4,44	3,81
31	Butir 31	4,64	3,75
32	Butir 32	4,53	4,00
33	Butir 33	4,56	3,92

34	Butir 34	4,50	3,64
35	Butir 35	4,44	3,33
36	Butir 36	4,53	3,19
Rata-rata		4,40	3,38

Penempatanposisi masing-masing dapat dilihat pada diagram kartesius dibagi menjadi empat diagram dengan garis tengah pembagi berdasarkan nilai rata-rata tingkat harapan (Y) yaitu sebesar 4,40 dan nilai rata-rata tingkat kinerja (X) yaitu sebesar 3,38.



Grafik 2. Diagram Kartesius

Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

Kuadran A

Menunjukkan bahwa atribut-atribut yang berada di kuadran ini perlu mendapat prioritas utama untuk ditangani atau dibenahi terlebih dahulu. Atribut-atribut atau indikator inilah yang dinilai sangat penting oleh karyawan kontrak. Dimensi pada kuadran ini adalah Gaji, Promosi, Pengawasan, Keuntungan, Penghargaan, Prosedur operasional, Rekan Kerja,

Sifat Pekerjaan, Komunikasi. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut.

- Rekan kerja yang kompeten dalam bekerja (Pertanyaan 1)
- Promosi sering terjadi di perusahaan ini (Pertanyaan 2)
- Supervisor yang adil (Pertanyaan 12)
- Mendapatkan tunjangan sesuai waktu yang telah ditentukan (Pertanyaan 13)
- Supervisor memperhatikan bawahannya (Pertanyaan 21)
- Ketika terjadi permasalahan atau ikut membantu dan memberikan solusi (Pertanyaan 24)
- Tugas dari pekerjaan ini sesuai dengan yang diharapkan (Pertanyaan 27)
- Mendapatkan kesempatan untuk memperoleh kenaikan gaji (Pertanyaan 28)
- Supervisor memberikan bimbingan yang baik terhadap karyawan (Pertanyaan 30)

Kuadran B

Atribut-atribut atau indikator yang berada di kuadran ini harus dipertahankan oleh PT. PLN (Persero) Sektor Pembangkitan Tarahan. Karena tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan atau harapan karyawan kontrak, maka kewajiban mempertahankan karyawan kontrak PT. PLN (Persero) Sektor Pembangkitan Tarahan yang telah ada. Dimensi pada kuadran ini adalah Gaji, Promosi, Pengawasan, Keuntungan, Penghargaan, Prosedur operasional,

Rekan Kerja, Sifat Pekerjaan, Komunikasi. Adapun atribut atau indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut.

- a. Menerima pengakuan dari atasannya ketika melakukan pekerjaan dengan baik (Pertanyaan 5)
- b. Menerima gaji yang dapat mencukupi kebutuhan hidup keluarga (Pertanyaan 14)
- c. Setiap pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik (Pertanyaan 15)
- d. Gaji yang diterima layak dengan pekerjaan yang dilakukan (Pertanyaan 16)
- e. Tunjangan yang dapat disesuaikan dengan yang di kerjakan (Pertanyaan 22)
- f. Perusahaan telah memberikan gaji sesuai dengan standar yang berlaku (Pertanyaan 23)
- g. Mendapat penghargaan dari teman kerja saat berhasil melakukan pekerjaan dengan baik (Pertanyaan 31)
- h. Tunjangan yang diberikan perusahaan cukup (Pertanyaan 32)
- i. Mendapatkan pengalaman baru ketika bekerja disini (Pertanyaan 33)
- j. Tunjangan jaminan hari tua untuk mengikat karyawan (Pertanyaan 34)

Kuadran C

Menunjukkan bahwa atribut atau indikator yang berada pada kuadran ini dinilai kurang penting atau prioritas rendah bagi karyawan kontrak. Dimensi pada kuadran ini adalah Gaji, Promosi, Pengawasan, Keuntungan, Penghargaan, Prosedur operasional, Rekan Kerja, Sifat Pekerjaan, Komunikasi. Adapun atribut atau indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut.

- a. Merasa senang dengan rekan kerja yang memberikannya dukungan (Pertanyaan 7)
- b. Pekerjaan saat ini sesuai dengan kemampuan saya (Pertanyaan 8)
- c. Komunikasi yang baik dalam perusahaan (Pertanyaan 9)
- d. Pekerjaan di dukung dengan fasilitas yang diberikan perusahaan (Pertanyaan 17)
- e. Pihak perusahaan peduli atas prestasi yang di capai (Pertanyaan 20)
- f. Gaji yang di terim sesuai dengan kompetensi yang di miliki (Pertanyaan 29)
- g. Penghasilan dari pekerjaan saat ini dapat mencukupi kebutuhan hidup sehari-hari (Pertanyaan 35)

Kuadran D

Atribut-atribut atau indikator yang berada di dalam kuadran ini dianggap berlebihan oleh oleh karyawan kontrak di PT. PLN (Persero) Sektor Pembangunan Tarahan karena telah memberikan kepuasan lebih dan sangat memuaskan. Hal ini kadang dianggap berlebihan oleh karyawan kontrak. Dimensi pada atribut adalah Gaji, Promosi, Pengawasan, Keuntungan, Penghargaan, Prosedur operasional, Rekan Kerja, Sifat Pekerjaan, Komunikasi. Adapun yang termasuk dalam atribut ini adalah sebagai berikut.

- a. Supervisor mempunyai motivasi kerja yang tinggi (Pertanyaan 3)
- b. Tunjangan yang di terim sesuai berdasarkan prestasi kerja dan tanggung jawab kerja (Pertanyaan 4)
- c. Aturan dan prosedur pada perusahaan memudahkan pekerjaan (Pertanyaan 6)

- d. Menerima gaji sesuai dengan kompetensi yang dimiliki (Pertanyaan 10)
- e. Penilaian untuk promosi berdasarkan prestasi kerja karyawan (Pertanyaan 11)
- f. Tujuan dari perusahaan jelas (Pertanyaan 18)
- g. Merasa di harga etikamendapatkangaji (Pertanyaan 19)
- h. Pekerjaan saat ini sesuai dengan pendidikan / pengalaman kerja (pertanyaan 26)
- i. Fasilitas kantor yang memadai untuk melakukan pekerjaan (Pertanyaan 36)

3. Kesimpulan

Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan Interpretasi dari diagram kartesius yaitu pada kuadran A terdapat 10 atribut yang masih belum memuaskan dan menjadi prioritas utama untuk dibenahi terlebih dahulu. Pada kuadran B terdapat 14 atribut yang harus dipertahankan oleh, pada kuadran C terdapat 2 atribut yang dinilai kurang penting atau berprioritas rendah oleh karyawan kontrak, pada kuadran D terdapat 9 atribut yang dinilai tidak terlalu penting oleh karyawan kontrak, tetapi karyawan kontrak memberikan kepuasan lebih atau sangat memuaskan.

Saran yang disampaikan dari hasil penelitian yang didapatkan adalah karyawan kontrak di PT. PLN (Persero) Sektor Pembangkitan Tarahan merasa puas dengan kinerja yang diberikan, agar tingkat kepuasan karyawan kontrak di PT. PLN (Persero) Sektor Pembangkitan Tarahan menjadi sangat puas, PT. PLN (Persero) Sektor Pembangkitan Tarahan dapat meningkatkan

kinerja melalui perbaikan atribut – atribut yang menjadi prioritas utama pada kuadran A yaitu mengharapkan Rekan kerja yang kompeten dalam bekerja, Promosi sering terjadi di perusahaan ini, Supervisor yang adil, Mendapatkan tunjangan sesuai waktu yang telah ditentukan, Supervisor memperhatikan bawahannya, Ketika terjadi permasalahan atasannya ikut membantu dan memberikan solusi, Tugas dari pekerjaan ini sesuai dengan yang diharapkan, Mendapatkan kesempatan untuk memperoleh kenaikan gaji, Supervisor memberikan bimbingan yang baik terhadap karyawannya. Sehingga dengan memperhatikan atribut – atribut yang di anggap penting akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan kontrak di PT. PLN (Persero) Sektor Pembangkitan Tarahan Lampung Selatan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih diperuntukan bagi PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) sektor pembangkit Tarahan, Lampung Selatan, yang telah mengizinkan untuk menjadi objek penelitian, sehingga investigasi ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, W., & Nusari, M. (2019). The relationship between nurses' job satisfaction and nurses' performance in the public health care sector in Yemen. *International Journal of Management and Human Science (IJMHS)*.
- Baluyos, G. R., Rivera, H. L., & Baluyos, E. L. (2019). Teachers' Job Satisfaction and Work Performance. *Open Journal of Social Sciences*. <https://doi.org/10.4236/jss.2019.78015>

- Ibrahim, R. Z. A. R., Ohtsuka, K., Dagang, M. M., & Bakar, A. A. (2014). Job satisfaction among Malaysian employees: An application of spectator's job satisfaction survey in the South East Asian context. *Jurnal Pengurusan*.
<https://doi.org/10.17576/pengurusan-2014-41-06>
- Job satisfaction: application, assessment, cause, and consequences. (1997). *Choice Reviews Online*.
<https://doi.org/10.5860/choice.35-0383>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). Organizational Behaviour: Concepts, Controversies, Applications. In *Development*.
- Rumangkit, S. (2016). Pengaruh sosialisasi organisasi pada komitmen afektif yang dimediasi oleh kesesuaian nilai. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 2(01).
<https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/JurnalBisnis/article/view/618>
- Spector, P. (2014). Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences. In *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*.
<https://doi.org/10.4135/9781452231549>
- Steger, M. F., Dik, B. J., & Shim, Y. (2019). Measuring satisfaction and meaning at work. In *Positive psychological assessment: A handbook of models and measures* (2nd ed.).
<https://doi.org/10.1037/0000138-024>